

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN TOSERBA LESTARI  
BARU DI KABUPATEN SRAGEN**



**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Persyaratan guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**BAYU DWI PURWANTO  
B 100030267**

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2007**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TOSERBA LESTARI  
BARU DI KABUPATEN SRAGEN”**

Yang ditulis oleh:

Nama: Bayu Dwi Purwanto

NIM : B 100 030 267

Telah dipertahankan di depan Penguji pada:

Hari :

Tanggal:

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing Utama

**(Drs. Sujadi, M.M.)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**(Drs. Syamsudin, MM)**

## HALAMAN MOTTO

- *Dari masa sesungguhnya manusia itu dalam kerugian kecuali orang-orang yang beriman dan beramal sholeh dan saling berpesan dengan kebenaran dan kesabaran (Q.S. Al Ashr 1-3)*
- *Tidak ada keberuntungan, kesialan, kebetulan dan kegagalan didunia ini, keberhasilan dan kesuksesan hanya bisa diraih dengan usaha dan kerja keras serta doa yang tulus.*
- *Jadilah pemaaf dan suruhlah orang-orang menjadi yang ma'ruf, serta berpalinglah dari orang-orang yang bodoh (Q.S. Al Araf 199)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini Penulis persembahkan untuk:

- \* Dengan segala cinta dan kasih sayang serta ketulusan hati skripsi ini aku persembahkan sebagai tanda rasa cinta kepada Ayah dan Ibu.
- \* Kakak dan adikku terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.
  - \* Seluruh keluargaku tercinta
  - \* Dedy dan Dhanu terimakasih atas dukungannya

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat ALLah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Toserba Lestari Baru di Kabupaten Sragen”. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. H. Sujadi, MM selaku pembimbing yang telah memberikan arahan sehingga dapat selesainya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. W Mukharomah, MM selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak H. Ali Murtadi selaku Direktur Toserba Lestari Baru.
6. Kedua orang tua ku tercinta terimakasih atas semua yang telah engkau berikan selama ini.
7. Kakak dan adikku terimakasih atas semua dukungan dan bantuannya.
8. Dhanu, Dedy terimakasih atas bantuannya.

Besar harapan penulis semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi pembaca secara umum dan secara khusus bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 2007

penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
ABSTRAKSI .....	x
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Pengertian Manajer Pemasaran .....	7
B. Konsep Kualitas pelayanan .....	8
C. Konsep Kualitas .....	22
D. Konsep Lokasi.....	24

E. Konsep harga .....	24
F. Konsep Kepuasan Pelanggan (Consumer's Satisfaction Concept).....	25
G. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
A. Kerangka Pemikiran.....	30
B. Data .....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Populasi dan sampel.....	33
E. Analisa Data .....	33
F. Definisi Operasional Variabel .....	36
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	37
A. Gambaran Umum dan Obyek penelitian.....	38
1. Sejarah Singkat Toserba Lestari Baru.....	38
2. Lokasi Toserba Lestari Baru .....	39
3. Struktur Organisasi.....	39
4. Ketenagakerjaan .....	45
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	49
1. Uji Instrumen Penelitian.....	49
2. Uji Regresi Ganda .....	53
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
4. Uji T-test .....	56
5. Uji F.....	60



6. Pembahasan .....	61
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran-saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel:	
4.1 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas Kualitas Pelayanan .....	50
4.2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas Fasilitas .....	50
4.3 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas Lokasi .....	51
4.4 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas Harga .....	51
4.5 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas Tingkat Kepuasan Konsumen .....	52
4.6 Ringkasan Hasil-hasil Uji Reliabilitas.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar:	halaman
Gambar 2.1 Pengaruh dari dimensi service quality terhadap harapan para pelanggan.....	9
Gambar 2.2 Segi Tiga Layanan .....	13
Gambar 2.3 Conceptual Model Service Quality .....	17
Gambar 2.4 Conceptual Model of Service Quality .....	18
Gambar 2.5 Model penyelesaian kesenjangan .....	19
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toserba Lestari Gemolong .....	41

## ABSTRAKSI

Dalam keadaan seperti sekarang ini dimana terdapat persaingan yang sangat kompetitif antara swalayan yang ada dalam satu wilayah kota Gemolong tentu tidak mudah bagi pihak Toserba Lestari Baru untuk dapat bersaing dengan swalayan baru yang memiliki fasilitas dan kemudahan dengan teknologi dan tata ruangan yang baru untuk memuaskan konsumen yang dilayani.

Tujuan penelitian ini untuk ingin mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen, (3) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, (3) pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen, dan (4) faktor-faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen.

Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Toserba Lestari Baru. Adapun sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan yang dijaDikan sample sejumlah 50 konsumen yang berbelanja di Toserba Lestari Baru. Sumber data dengan metode angket dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan regresi ganda. Selanjutnya untuk menguji hipotesis menggunakan uji t-test dan uji F.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar = 23,126 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,94 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan terlihat signifikan dengan probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian terbukti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), lokasi ( $X_3$ ), dan harga ( $X_4$ ) secara bersama-sama terhadap variabel tingkat kepuasan konsumen ( $Y$ ). Untuk variabel harga sebesar 7,663 merupakan hasil yang dominan dibandingkan dengan variabel lain yaitu, kualitas pelayanan (4,234), fasilitas (3,460), dan lokasi (6,768). Hasil koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,783 ( $R^2$ ), yang berarti variasi perubahan variabel independen dapat dijelaskan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), lokasi ( $X_3$ ), dan harga ( $X_4$ ) sebesar 78,3%. Sedangkan sisanya 11,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak terobservasi, misalnya suasana tempat penjualan, kualitas barang yang dijual, dan sebagainya.